

# AGILIDAD EN ACCIÓN:

## IMPLEMENTACIÓN DE METODOLOGÍAS ÁGILES PARA CONSTRUIR EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO EN ENTORNOS HOSPITALARIOS

Autor: Luis Antonio Mueses – Prof. Esp. Hospital Universitario Departamental de Nariño  
Gerente - Antonio José Veira del Castillo

### 1 INTRODUCCIÓN

En el ámbito hospitalario, los crecientes desafíos en calidad, seguridad del paciente y sostenibilidad exigen nuevos enfoques colaborativos. Las metodologías ágiles, inicialmente de sectores tecnológicos, se adaptan al sector salud para mejorar la autogestión y la toma de decisiones. Esta experiencia busca transformar equipos clínico-administrativos en grupos de alto rendimiento que fomenten la mejora continua, la seguridad del paciente y la innovación operativa, utilizando herramientas como SCRUM, Kanban y sprints de mejora.

### 2 OBJETIVO

#### GENERAL

Diseñar e implementar un modelo de trabajo basado en metodologías ágiles que promueva la construcción de equipos de alto desempeño en servicios estratégicos.

#### Específicos

Establecer un marco ágil de trabajo (SCRUM/Kanban) en tres servicios prioritarios.

Aumentar en un 25% la resolución efectiva de acciones de mejora clínica-administrativa en un periodo de 12 semanas.

Medir la percepción del equipo sobre autonomía, compromiso y eficiencia al finalizar el proceso (meta  $\geq 85\%$  satisfacción).

### 3 METODOLOGÍA

#### Diagnóstico participativo

##### Fase 1

- Evaluación del nivel de madurez de los equipos mediante entrevistas y herramientas como Team Health Check.

#### Diseño del marco ágil

##### Fase 2

- Se definieron roles claves (Scrum Master, Product Owner, equipo).
- Se configuraron tableros Kanban físicos y digitales.
- Se programaron ciclos de trabajo en sprints de 2 semanas con metas específicas

#### Implementación y acompañamiento:

##### Fase 3

- Ciclos de revisión y planificación semanal (retrospectivas).
- Visualización de tareas, cuellos de botella y dependencias.
- Uso de tableros Trello y/o NextCloud, según familiaridad del equipo.

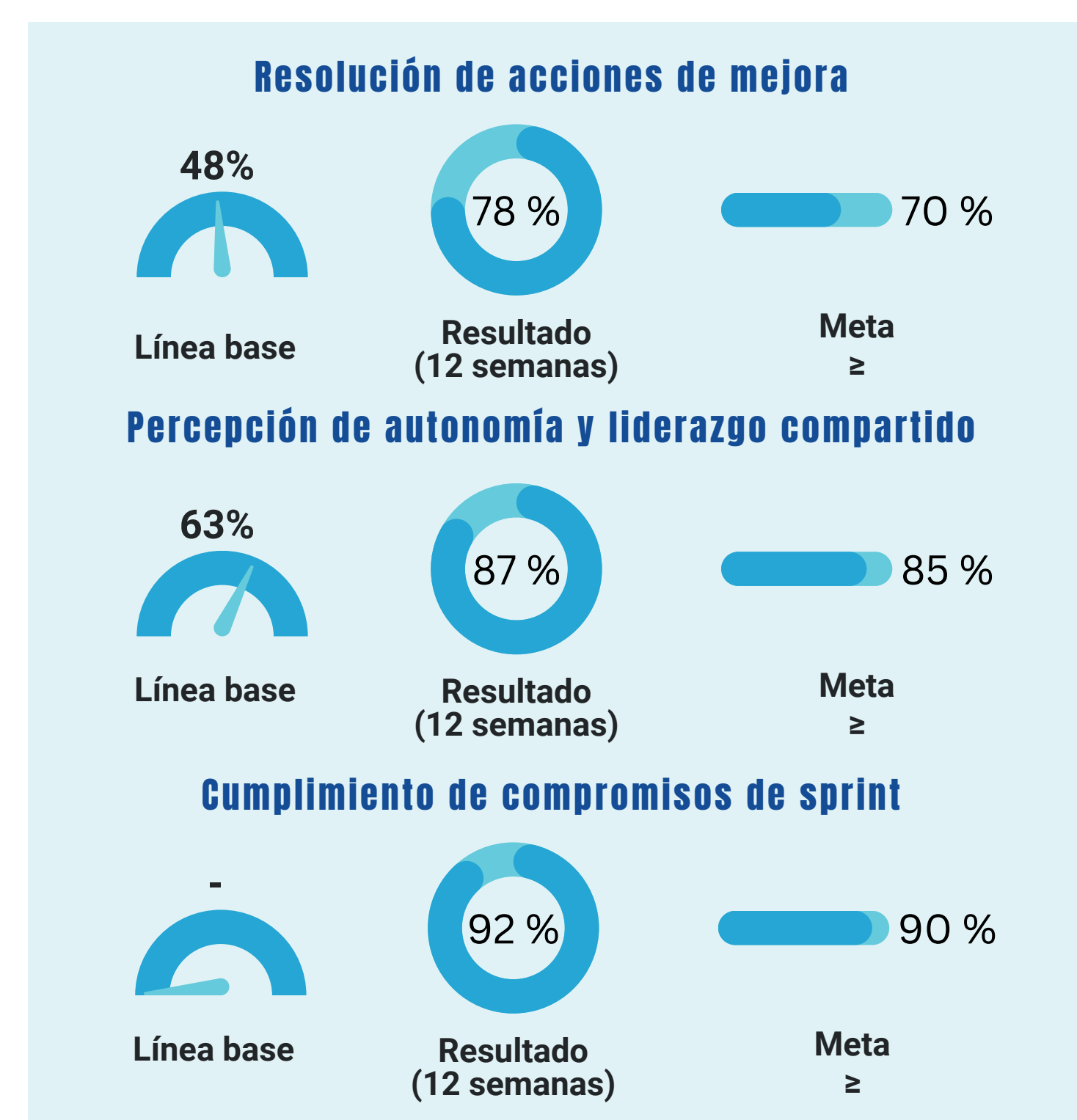
#### Evaluación y mejora continua

##### Fase 4

- Indicadores de avance, métricas de velocidad, cumplimiento y efectividad.
- Encuestas de percepción sobre clima, liderazgo y cohesión del equipo.

### 4 RESULTADOS

Los resultados preliminares en tres servicios clínico-administrativos del hospital fueron:



Además, se observaron mejoras cualitativas como:

- Reducción del 40% en el tiempo de respuesta ante desviaciones de procesos clínicos.
- Mayor participación del personal asistencial en la toma de decisiones.
- Visibilidad diaria de prioridades estratégicas en los tableros.

### 5 CONCLUSIÓN

La implementación de metodologías ágiles en hospitales representa una alternativa viable y potente para fortalecer la gestión por procesos, empoderar equipos y lograr una cultura de mejora continua más dinámica y sostenible.

#### Cambios esenciales observados

- Cambio del modelo jerárquico tradicional a células de trabajo autogestionadas.
- Mayor velocidad de respuesta a fallos o necesidades del paciente.
- Coordinación más efectiva entre áreas asistenciales y administrativas.

#### Adaptación al entorno local

- Los marcos ágiles fueron ajustados a la cultura organizacional mediante entrenamiento contextualizado, tableros físicos, digitales y sprints de corta duración.

#### Lecciones aprendidas

- La simplicidad de las herramientas Kanban y SCRUM permite rápida adopción incluso en entornos clínicos.
- El liderazgo ágil no se impone: se construye con práctica, reflexión y empoderamiento.
- Pequeñas mejoras iterativas superan grandes planes no ejecutados.